

区画線の変更



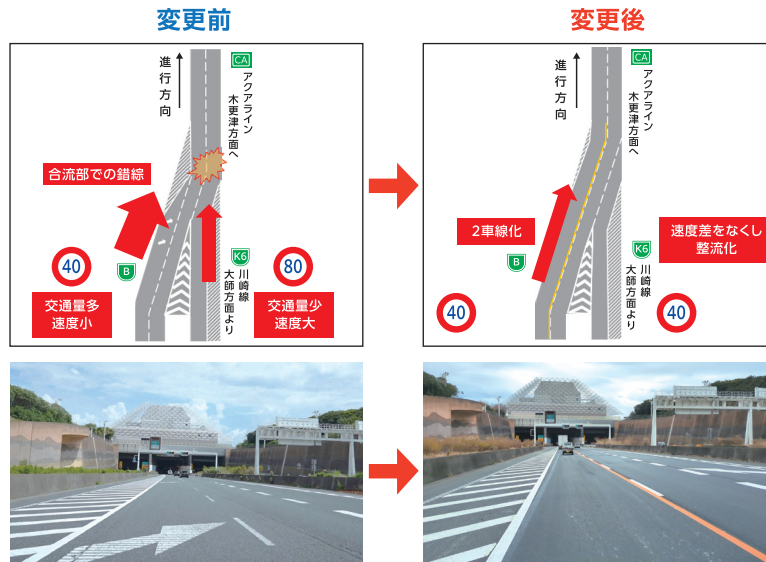
お客様の声

川崎浮島JCTにおいてアクアライン方面へ向かう湾岸線(東西)と川崎線(上り)の合流が危険に感じるので対策をしてほしい。



首都高

交通量の多い湾岸線側を2車線化し、かつ合流時の規制速度の差を無くすことで合流部の整流化を行いました。



弊社では、「お客様対応の基本方針」及び「お客様対応の行動指針」を定め、2015年にお客様対応の国際規格であるISO10002の「自己適合宣言」を行い、2020年には当時最新となる上記規格への適合を確認しました。これを踏まえ、お客様への一層のサービス向上に取り組みます。



お客様対応の基本方針

首都高速道路株式会社は、「お客様第一」の経営理念に基づき、常にお客様の声に耳を傾け、迅速、誠実かつ公平に対応し、より良いサービスにつなげることにより、お客様満足の上昇を図り、お客様から信頼される企業を目指します。



お客様対応の行動指針

1. お客様に迅速、誠実かつ公平に対応します。
2. お客様が何を望まれているかをしっかり把握し、お客様の視点で何が出来るかを考えます。
3. お客様への説明は具体的にわかりやすく行い、ご理解・ご納得を頂けるよう努めます。
4. お客様の声は貴重な財産として会社全体で共有し、より良いサービスにつなげ、その成果は積極的に公表します。
5. お客様の個人情報の保護をはじめ、関係法令を遵守します。

私達は、喜ばれる首都高を目指しています。お気づきの点があればお気軽にご連絡ください。

弊社では、お客様満足度調査や下記のお問い合わせ窓口、ホームページに設けたグリーンポストなどを通じ、お客様と首都高との相互コミュニケーションを図る機会を設け、サービス向上に役立てております。

●首都高に関するお問い合わせは、首都高お客様センターへ ※所要時間・ルート案内など首都高における全てのお問い合わせ、ご質問、ご意見、ご要望等

TEL: 03-6667-5855 24時間(年中無休) FAX: 03-3249-1161 (耳が不自由な方専用)

●事故・故障・落下物を発見したときは、道路緊急ダイヤル「#9910」へ

※非常電話が近くにない、車外に出られない状況の場合は、非常駐車帯など安全な場所に停車してから、携帯電話等で「#9910」⇒「1」を押すと弊社の交通管制室につながります。

首都高に関する詳細は、下記サイトをご覧ください

「首都高ドライバーズサイト」
https://www.shutoko.jp/



「首都高企業情報サイト」
https://www.shutoko.co.jp/



首都高の交通情報「mew-ti」
https://search.shutoko-eng.jp/



首都高のお客様サービスの取り組み

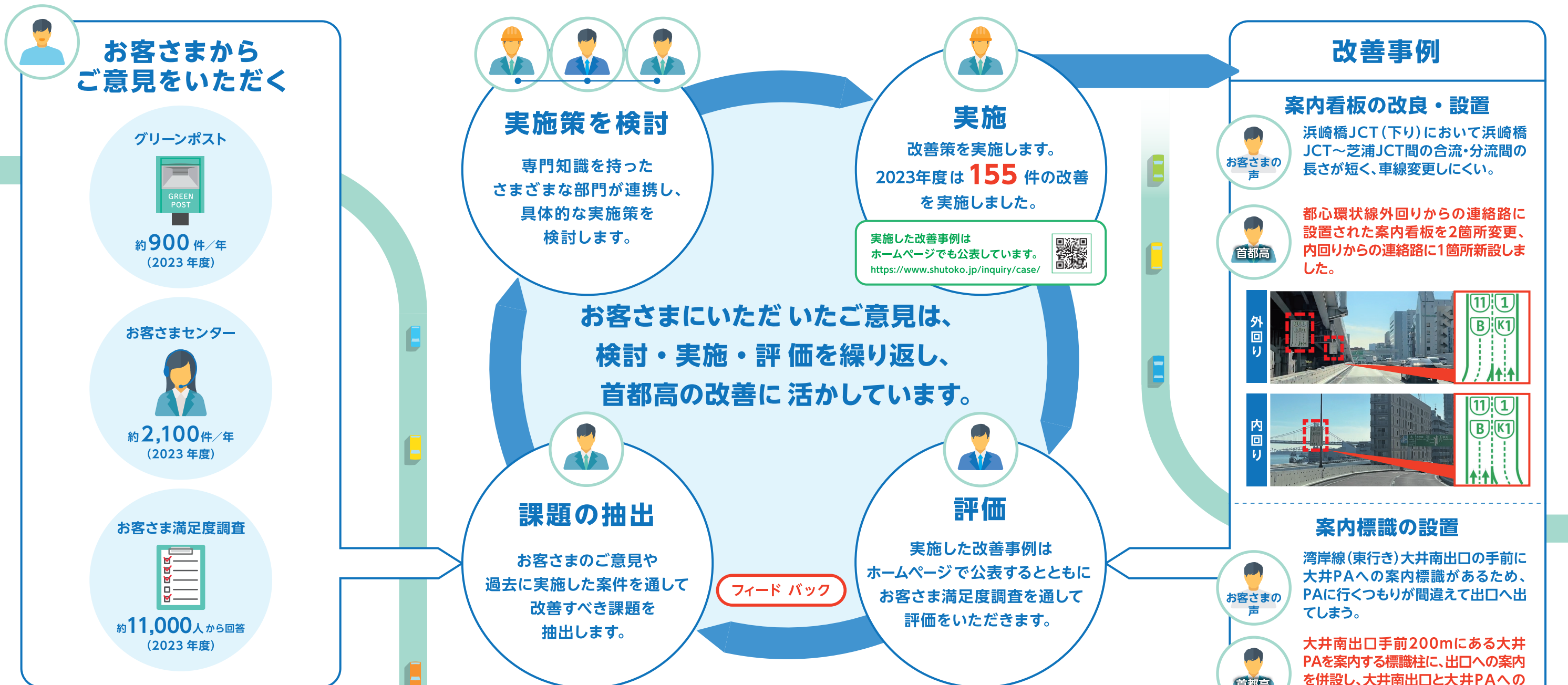
お客様の声で
変わる首都高
2024

首都高は、お客様に満足いただける質の高いサービスのご提供を目指し、常にお客様とともに歩んでまいります。



首都高

私達はお客様の声に耳を傾けることで より良い首都高をつくっています。



改善事例

案内看板の改良・設置

お客さまの声
浜崎橋JCT(下り)において浜崎橋JCT～芝浦JCT間の合流・分流間の長さが短く、車線変更しにくい。

首都高
都心環状線外回りからの連絡路に設置された案内看板を2箇所変更、内回りからの連絡路に1箇所新設しました。

案内標識の設置

お客さまの声
湾岸線(東行き)大井南出口の手前に大井PAへの案内標識があるため、PAに行くつもりが間違えて出口へ出てしまう。

首都高
大井南出口手前200mにある大井PAを案内する標識柱に、出口への案内を併設し、大井南出口と大井PAへの案内を分かりやすくしました。

2023年度お客さま満足度調査結果

お客さま満足度
【総合満足度平均値 **3.6**】
※満足度平均値とは…お客さま満足度の5段階評価の平均値

お客さま満足度調査の概要

- 調査期間: 2023年8月18日(金)～9月15日(金)
- 調査方法: PC及びスマートフォン(首都高HPにアンケートを設置)
- 回答数: 11,313件

総合満足度(%)
【満足側 **65%**】

- 満足(5点): 16%
- どちらかと言えば満足(4点): 49%
- どちらともいえない(3点): 19%
- どちらかと言えば不満(2点): 12%
- 不満(1点): 4%

